

# СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОПЛАТЫ И НОРМИРОВАНИЯ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА РОССИИ

## CURRENT WAGE AND LABOR REGULATION PROBLEMS IN RUSSIAN RESTAURANTS AND HOTELS

Е. Ш. Качалова,

доктор экономических наук, старший научный сотрудник

*В настоящее время на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса России сложились крупные диспропорции между фактически существующими организационно-правовыми и социально-экономическими отношениями, с одной стороны, и определяющими их нормативно-правовыми основами и регламентами, с другой стороны. Предложены направления совершенствования организации и нормирования труда на предприятиях отрасли. Раскрыта экономическая сущность понятия «чаевые». Предложены мероприятия, направленные на ликвидацию опережающего развития заработной платы по сравнению с производительностью труда в отрасли.*

*At present, considerable disproportions take place in Russia between organizational, regulatory, social and economic relations actually existing in restaurant and hotel business enterprises on one part and provisions of their legal law basic norms and regulations on the other part. Labor organization and normative practice improvement directions are proposed for enterprises of the branch. Economic essence of the "tipping" phenomenon is revealed. Measures aimed at elimination of overcoming wage rise rates in comparison with those of the labor productivity presently existing in the branch.*

*A present, en entreprises de business d'hôtel et de restaurant russes existent des grandes disproportions entre les relations organisationnelles, de règlement, sociales et économiques réelles d'une partie et des thèses des documents qui forment la base juridique de leur activité d'autre part. On propose les directions du perfectionnement d'organisation et réglementation du travail en entreprises de l'industrie. On décele l'essence économique de la notion « pourboire ». Mesures sont proposées à supprimer la croissance préalable de la cadence des salaires en comparaison avec celle du rendement du travail dans l'industrie.*

*Heutzutage, in Betriebe der Restaurant- und Hotelindustrie Russlands es gibt eine große Disproportion zwischen realen Organisation-, Regulation-, Wirtschafts- und Sozialbeziehungen und die Bestimmungen der Gesetzdokumente, die Tätigkeit dieser Betriebe definieren und reglementieren. Man stellt Verbesserungsdirektionen der Arbeitsorganisation- und Normierung auf Betriebe der Industrie vor. Der wirtschaftlich Kern des Terminus «Trinkgeld» ist aufgedeckt. Maßnahmen, die auf Beseitigung des Vorlaufs im Wuchs des Lohns im Vergleich zum Wuchs der Arbeitsproduktivität, sind für die Industrie vorgeschlagen.*

**Ключевые слова:** ресторанно-гостиничная отрасль, труд, зарплата, нормирование, квалификация, профстандарт, чаевые, производительность труда.

**Key words:** restaurant and hotel industry, labor, wages, regulation, qualification, professional standard, tips, labor productivity.

**Mots clefs:** industrie d'hôtel et de restaurant, travail, salaire, règlement, qualification, standard professionnel, pourboire, rendement du travail.

**Schlüsselwörter:** Restaurant- und Hotelindustrie, Arbeit, Lohn, Regulierung, Qualifikation, Professionsstandard, Trinkgeld, Arbeitsproduktivität.

Вопросы эффективного развития сферы ресторанно-гостиничного бизнеса (РГБ) в России непосредственно связаны с системой организации и нормирования труда. В современных условиях переходного периода на предприятиях РГБ сложились крупные диспропорции между фактически существующими организационно-правовыми и социально-экономическими отношениями, с одной стороны, и нормативно-правовыми основами и регламентами, которые определяют управление трудовыми отношениями в данной сфере, с другой стороны. Не всегда предприниматель заинтересован в выполнении таких предписаний, так как они не только не стимулируют эффективное развитие предприятия, но и служат препятствием для его функционирования. В этой связи, вопросы стимулирования трудовых отношений в РГБ посредством создания эффективной системы организации и нормирования труда относятся к наиболее актуальным, так как определяют конкурентоспособность не только конкретных предприятий, но и динамику роста отрасли в целом.

В настоящее время в государственном регулировании вводится новая система прогнозирования

потребностей на рынке труда. Для предприятий РГБ также необходимо сформулировать форматы профессиональных стандартов, направленные на получение универсальных профессий для работы в сфере услуг. Такая универсальность позволит моделировать кадровую составляющую в зависимости от запросов рынка, но принципиальные позиции по профессиональным компетенциям специалиста определенной квалификации в той или иной области деятельности РГБ должны быть весьма четко сформулированы.

Возникает вопрос: в значительной ли степени предприятия РГБ относятся к малому бизнесу и могут ли они себе позволить такую роскошь как анализ сложившейся ситуации или тем более оценку перспектив в кадровой сфере? Ответ скорее будет отрицательным, и объясняется это отсутствием соответствующих базовых профессиональных стандартов и необходимой инфраструктуры, включающей наличие специализированных консультационных центров, деятельность которых направлена на минимизацию риска развития малых и средних предприятий в сфере РГБ. Это не значит, что в противном случае все предпри-

ятия будут работать по типовым правилам, да это и невозможно в условиях многообразия рыночных отношений, отраслевых и региональных особенностей, личностных качеств каждого предпринимателя и финансовых ресурсов предприятий. Вместе с тем, предпринимателям целесообразно предложить лишь макет кадровых отношений на предприятии данной сферы, а наполнение этого макета или модели будет прерогативой менеджмента предприятия, так как особенности организационных отношений на каждом предприятии индивидуальны, как и коллективы этих предприятий.

Учитывая стратегию инновационного развития национальной экономики, предлагаемые стандарты должны основываться на знании и владении современными технологиями и новыми знаниями в сфере РГБ.

«Вместо 7500 профессий, содержащихся в ЕТКС, в атласе квалификаций будет не более 800. Смена профстандартов и создание нового квалификационного перечня, с одной стороны, сформируют у россиян правильное представление о потребностях на рынке труда, сократят финансовые издержки на переквалификацию и поиск нового места работы. С другой стороны, детализированные профстандарты должны помочь работодателю сэкономить на переобучении работника и понять, какие требования предъявлять к соискателю вакансии и по каким критериям определять его заработок» [1].

Наибольшее число конфликтов на предприятии, как правило, связано с неудовлетворенностью персонала оплатой труда. Можно услышать мнение, что отдельные работники удовлетворены своей заработной платой. В нашем случае стоит вопрос о научно обоснованной системе оплаты труда, когда работодатель может, исходя из законодательно установленных норм и существующих требований и методик оплаты труда, объяснить работнику, почему он получил именно такую заработную плату. К сожалению, не многие руководители вооружены необходимыми знаниями в данной области. Существуют и такие факты, когда заработная плата выдается в конце месяца в конверте, в обход системы налогообложения: как образно характеризуют это работники, «в конце месяца работодатель из кассы достает выручку и, в соответствии со своим умозаключением выплачивает заработную плату». Существование в сфере РГБ таких предприятий свидетельствует об очень низком уровне этого бизнеса и требует кардинальных изменений в системе организации и нормирования труда на предприятиях.

В условиях очередной волны надвигающегося финансово-экономического кризиса высокая производительность труда в сфере услуг остаётся важным конкурентным преимуществом любой экономики. Структура национальной экономики свидетельству-

ет о необходимости расстановки приоритетов в динамично развивающейся отрасли сферы услуг, к числу которых относится РГБ. В настоящее время исследуемая сфера деятельности не является конкурентоспособной, хотя перспективы ее развития весьма впечатляющи и будут зависеть от правильного решения, в том числе, исследуемых проблем. Законодательные основы трудовых отношений прописаны в Трудовом кодексе, однако он требует доработки в части новых отношений, которые сложились за последние десятилетия в нашей стране. Требуется существенной доработки систематизация терминов по организации и нормированию трудовых отношений, появляются новые виды деятельности, в том числе в сфере услуг, ряд услуг предоставляется в электронном виде, создаются новые сложные продукты, которые требуют не только совмещения профессий, но и отличительных технологий в организации трудового процесса и трудовых отношений.

В части локальных вопросов, требуется урегулирование вопроса стимулирующих и компенсационных выплат в РГБ, необходимо уточнить понятие «чаевые». Несмотря на всю кажущуюся простоту данного понятия, термин «чаевые» имеет весьма сложную социально-экономическую и правовую природу отношений.

В международном трудовом законодательстве (Конвенция МОТ 1991г.) термин «чаевые» определяется как сумма «денег, которая добровольно вручается клиентом трудящемуся в дополнение к той сумме, которую клиент должен выплатить за оказанные услуги. На основании положений указанной Конвенции В.А. Белов предлагает под чаевыми понимать денежную сумму, добровольно уплачиваемую постояльцем гостиницы, клиентом ресторана и т.п., за оказанные ему услуги, сверх стоимости последних, то есть не организации, а непосредственно физическому лицу, который эти услуги оказал. Н.В. Васильчикова определяет данное понятие как процент за обслуживание посетителей официантом, включаемых в некоторых странах в общий счет, подлежащий оплате. В открытой Интернет-энциклопедии «Википедия» приводится следующее определение данного вида доходов: чаевые – это деньги, даваемые обслуживающему персоналу гостиниц, заведений общественного питания, парикмахерам, таксистам и т.п., которые составляют значительную, (а иногда и основную) часть их дохода [3].

В США к чаевым относят сумму денежных средств, которую клиент передает обслужившему его работнику в качестве благодарности за оказанные услуги. Чаевые классифицируются на следующие виды: наличные и безналичные, записанные на счет клиента, а также на прямые и косвенные. Прямые чаевые получают работники, которые непосредственно обслуживают клиента. Косвенные чаевые делятся

непосредственно между работником, получающим чаевые от клиента с работниками, которые обслуживают этого же клиента, но только опосредованно, например официант делится с поваром и т.п.

Возникает вопрос: «чаевые» – это доход компании или вознаграждение за труд работника данной компании? Однозначного ответа мы не получим, не исследовав сущности вопроса. Обратимся к зарубежной практике методов распределения «чаевых» с целью сбора и уплаты подоходного налога.

Первый метод рассматривает «чаевые» как тариф за дополнительную услугу, который включается в счет и распределяется между обслуживающим персоналом. В этом случае руководитель или другое уполномоченное лицо компании ведет ежедневный учет таких сумм; в конце месяца накапливается информация о полученной сумме, которая распределяется между сотрудниками согласно установленной базе. Распределение оформляется ведомостью на выплату «чаевых», которую подписывает руководитель и финансовый контролер (главный бухгалтер).

Второй метод основан на получении «чаевых» по кредитным картам и наличными. Администрацией собирается информация о сумме чаевых в течение определенного срока (недели, месяца), после чего она распределяется среди работников.

Третий метод заключается в том, что «чаевые» получают сами работники и складывают в персональные ящички для «чаевых». Такой способ получил распространение в работе крупье в казино.

Четвертый метод основан на том, что чаевые распределяют между собой сами работники, и администрация не контролирует этот процесс.

Исходя из существующих методов, «чаевые» могут быть: 1) доходом предприятия; 2) частью заработной платы; 3) вознаграждением работника за труд (премией); 4) частью выручки.

Независимо от способа и метода получения чаевых, они подлежат включению в совокупный доход работника и должны облагаться подоходным налогом. Однако, в России такая практика скорее исключение, чем правило. Чаевые передаются лично в руки работнику и представляют собой денежную выплату или вознаграждение стимулирующего характера.

По мнению автора, под «чаевыми» следует понимать доход предприятия или часть совокупного дохода работника, получаемые юридическим или физическим лицом за оказанные услуги от клиента, и подлежащие обложению подоходным налогом.

Значимыми для РГБ являются вопросы профессионального уровня участников рынка, в частности, соотношение уровня заработной платы конкретных категорий работников. На работы с низким и сред-

ним уровнем квалификации привлекаются мигранты, не всегда имеющие соответствующие разрешения на работу и необходимые медицинские справки, но обеспечивающие при этом более высокие прибыли предприятию за счет снижения издержек на заработную плату и соответствующие социальные выплаты. Сложившаяся ситуация приводит к увеличению риска потребителя получить некачественные, а порой и опасные для здоровья услуги, делает процесс непрозрачным, в частности, за счет ухода от налогов, что способствует росту криминализации в стране, сокращению доходной части бюджета и снижению роста национальной экономики.

«Актуальные проблемы в области экономики труда и трудовых отношений тесно связаны друг с другом. Представляет интерес вопрос: насколько значимы эти проблемы применительно к высокоразвитым странам Запада и к России, чья экономика еще долго будет носить переходный характер. Ответ на этот вопрос зависит от того, применительно к каким объектам мы его рассматриваем. Если говорить об отдельных предприятиях, то проблемы, стоящие перед российскими и западными фирмами, могут быть абсолютно идентичны, но в масштабах отрасли острота проблем на российских предприятиях существенно выше. Вместе с тем, это не означает того, что на Западе они вообще не актуальны. Более того, можно сказать, что в высокоразвитых странах наблюдается обострение экономико-трудовых проблем» [2].

В настоящее время стоимость рабочей силы в РГБ необоснованно занижена, и имеется существенный разрыв в оплате труда топ-менеджеров и прочего персонала. Необходимо создать такой экономический механизм стимулирования персонала, который позволил бы преодолеть данный разрыв, что позволит поднять уровень жизни населения, создать стимулы к развитию социально-ориентированной экономики, обеспечить достаточные темпы воспроизводства отрасли на базе научно-технического прогресса. Решение этой задачи связано с нормированием заработной платы в условиях экономики переходного периода. Это связано с тем, что реформирование ранее существовавших систем управления трудовыми отношениями имело серьезные ошибки в организации оплаты и нормирования труда. Просчет состоял в том, что все эти вопросы и, соответственно, принятие решений сосредоточились на уровне центра и на уровне предприятия. На предприятиях отказались от нормативов и норм, которые являются главным измерителем соотношений между объемом затрат труда и размером его оплаты в конкретных организационно-технических условиях.

В российской экономике наблюдается негативная тенденция опережающего роста заработной платы по сравнению с производительностью труда; сло-

жившаяся ситуация характерна и для РГБ. По данным Росстата, динамика роста производительности труда и реальной заработной платы характеризуется увеличением заработной платы по сравнению с производительностью труда в 2–3 раза. Такая ситуация весьма опасна для нашей экономики, так как может привести к резкому падению заработной платы, которая не обеспечена соответствующим товарным наполнением. В этой связи, внедрение на предприятиях РГБ эффективных методов организации и нормирования труда, основанных на инновационном подходе, является ключевым фактором решения данной проблемы. Весьма привлекательным для предприятий сферы услуг является привлечение иностранной рабочей силы, так как при увеличении доли иностранных работников на 1% зарплаты в отрасли падают на 0,5%. В данном случае необходимо просчитывать комплекс как позитивных, так и негативных факторов.

Повысить рост производительности труда на предприятиях РГБ над опережающим ростом заработной платы можно путем применения сбалансированной системы показателей во взаимосвязи с системой поощрения на предприятиях исследуемой сферы. Такая система представлена в таблице 1.

Такой подход «превращает индивидуальное представление в стимулирующее общее представление, которое создает согласованность в работе организации. Это позволяет сбалансировать выполнение краткосрочных и долгосрочных задач организации и нацеливает ее на выполнение множества задач» [4], в том числе, на совершенствование нормирования и оплаты труда в РГБ.

Для этого необходимо обосновать систему дифференциации уровня заработной платы в зависимости от трудового вклада работника в результаты деятельности предприятия, от содержания и условий труда, исходя из отраслевых особенностей. Расчет современных норм труда на предприятии РГБ следует основывать на инновациях. Нормиро-

Таблица 1

**Вес каждого элемента сбалансированной системы показателей при определении размера поощрительного вознаграждения [4]**

| Категория                    | Показатель  | Вес, % |
|------------------------------|---|--------|
| Финансовое направление (40%) | Прибыль в сравнении с конкурентоспособностью                            | 10,0   |
|                              | Прибыль на задействованный капитал в сравнении с конкурентоспособностью | 10,0   |
|                              | Снижение издержек в сравнении с планом                                  | 10,0   |
|                              | Рост на новых рынках  | 5,0    |
|                              | Рост на существующих рынках   | 5,0    |
|                              | Доля на рынке   | 10,0   |
| Клиенты (20%)                | Исследование удовлетворенности клиентов                                 | 5,0    |
| Внутреннее направление (20%) | Исследование удовлетворенности персонала ресторана                      | 5,0    |
|                              | Система управления в ресторане  | 10,0   |
|                              | Процессы выставления счетов и оплаты                                    | 5,0    |
|                              | Инновации   | 5,0    |
|                              | Удовлетворенность сотрудников   | 5,0    |
| Обучение, рост (20%)         | Развитие стратегических навыков   | 5,0    |
|                              | Доступность стратегической информации                                   | 5,0    |
|                              | Развитие профессиональных качеств лидера                                | 5,0    |

вание труда на предприятиях РГБ позволит обеспечить сбалансированное развитие производительности и оплаты труда на предприятии.

#### Библиографический список

1. Козлов В. Атлас зарплат. Чиновники меняют представление россиян о профессиях // Московские новости. – Май. – 2012.
2. Экономика труда. 2-е изд. / под ред. Н.А. Горелова. СПб.: Питер, 2007. – С. 38.
3. <http://ru.wikipedia.org/>
4. Энциклопедия систем мотивации и оплаты труда / под ред. Дороти Бергер, Ланса Бергера; пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – С. 560.

Качалова Е. Ш. – доктор экономических наук, старший научный сотрудник, профессор Российского Государственного Торгово-экономического Университета (РГТЭУ)

Kachalova E. Sh. – Doctor of Economic Sciences, Senior Scientific Worker, Professor, Russian State Trade and Economics University

e-mail: prof.kaesh@mail.ru